



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE PARA EL MANTENIMIENTO DE PRODUCTO PARA EL SOFTWARE GESTLAB DEL SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Sumario

1	Objeto del contrato	1
1.1	Prestaciones	1
1.1.1	Mantenimiento de licencias	1
1.1.2	Soporte de tercer nivel	2
1.1.2.1	Notificación de actividad	3
1.1.2.2	Horario de cobertura	3
1.1.2.3	Acceso remoto a los sistemas en explotación	3
2	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	3
3	ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	4
4	CONTROL Y SEGUIMIENTO TÉCNICO	5
5	METODOLOGÍAS Y CALIDAD	6
6	GLOSARIO.....	8

1 Objeto del contrato

Asegurar la asistencia técnica y el mantenimiento de la aplicación “GESTLAB” para la gestión y organización del Laboratorio de medicina, del fabricante COINTEC, que el Hospital Universitario Central de Asturias y el Hospital Monte Naranco tienen instaladas, así como todos sus módulos: GestlabEXT, iGestlab y cualquier software utilizado por GESTLAB para integraciones con productos de terceros.

Se exige al contratista ostentar la condición de distribuidor autorizado del fabricante del producto GESTLAB. Dicha condición se acreditará a requerimiento del responsable del contrato según el modelo del anexo 1 firmado por el fabricante del producto. Si se trata del propio fabricante deberá sustituir el citado anexo por un certificado indicando que es el fabricante del producto.

1.1 Prestaciones

Los servicios de mantenimiento necesarios y descritos en el presente pliego son de carácter correctivo, adaptativo y evolutivo. Así mismo, en aras del aseguramiento de la calidad, se entiende como necesario un servicio Hot-Line de tercer nivel de soporte.

Se proporcionará el servicio descrito en este pliego independientemente del posible estado de garantía en que se encuentre.



1.1.1 Mantenimiento de licencias

Suministro de mejoras, parches y actualizaciones del software en las siguientes condiciones:

- a) Al menos dos actualizaciones anuales de software y documentación incluyendo:
 - 1. Corrección de errores.
 - 2. Revisión de versiones.
 - 3. Mejoras en el Software.
 - 4. Licencias de uso para las instalaciones.
 - 5. Procedimientos de actualización.
- b) Todo el software liberado por el fabricante y previamente a su instalación en el Hospital, ha de ser visado, validado y autorizado por el Servicio de Informática del Hospital Universitario Central de Asturias acometiendo, en su caso, la distribución centralizada del mismo a sus centros dependientes.
- c) Se garantizará, sin coste adicional, todas las integraciones que se puedan precisar tanto a nivel interno del Laboratorio de Medicina del HUCA y HMN y las integraciones o conexiones de otros Sistema de Información de Laboratorios (en adelante SIL) incluidos en el ámbito del Servicio de Salud del Principado de Asturias, tanto a nivel de los diferentes Centros que lo integran, como de los acuerdos establecidos con SIL externos que puedan dar servicio al SESPA.
- d) En el caso de que una actualización principal de todo el software suponga un cambio de plataforma tecnológica que el Hospital Universitario Central de Asturias no estime adecuada dentro de su Plan de Sistemas, se garantizará la continuidad de la versión instalada durante al menos cinco años.
- e) En caso de que un cambio normativo implique la modificación del software, está deberá estar disponible al menos quince días antes de la entrada en vigor de dicho cambio.

1.1.2 Soporte de tercer nivel

Puesta a disposición de los canales de comunicación necesarios para que los técnicos de la Subdirección de Infraestructuras y Servicios Técnicos puedan establecer una comunicación fluida con los técnicos con el fin de resolver incidencias complejas, dudas funcionales, escalado de errores de aplicación o solicitud de nuevas funcionalidades. El nivel de servicio pactado vendrá determinado por un tiempo de respuesta de dos horas y los siguientes tiempos de



reparación:

- **Muy graves.** Si se interrumpe la prestación normal del servicio y no tiene alternativa de funcionamiento. El tiempo de resolución para este tipo de incidencias se establece en 24 horas.
- **Graves.** Si se interrumpe la prestación normal del servicio pero existe alternativa de funcionamiento. El tiempo de resolución para este tipo de incidencias se establece en 72 horas.
- **Leves.** Si no se interrumpe la prestación normal del servicio. El tiempo de resolución de este tipo de incidencias se establece en 7 días.

1.1.2.1 Notificación de actividad

El proveedor enviará mensualmente a los técnicos de la Subdirección de Infraestructuras y Servicios Técnicos, un informe que detallará las consultas e incidencias abiertas en el mes, las incidencias cerradas y las que se encuentren pendientes con información clara sobre el tiempo de respuesta y el tiempo y método de resolución o reparación.

1.1.2.2 Horario de cobertura

El horario de cobertura para la prestación de servicios de soporte de tercer nivel que dispensa el proveedor desde sus oficinas será de 24 horas los 7 días de la semana para el HUCA, incluyendo festivos y días no laborables y de 12 horas (8.00h-20.00h) para el Hospital Monte Naranco.

1.1.2.3 Acceso remoto a los sistemas en explotación

En el caso de necesidad de acceso remoto a los sistemas con el fin de garantizar la resolución de incidencias de la forma más efectiva posible, éstos serán autorizados, tutelados y llevados a cabo según las directrices que la Subdirección de Infraestructuras y Servicios Técnicos determine en cada momento.

2 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a los Responsables del Servicio de Salud la información y documentación que se solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse, y de las tecnologías, métodos, herramientas y otros recursos utilizados para resolverlos.

Los productos resultantes de la ejecución del contrato, que deben ser entregados conforme a lo expresado en el presente documento, según proceda, son:



Fuentes: La última versión de los programas fuentes de los desarrollos realizados. Deberán ser compilados con éxito y libres de errores en los equipos del Principado de Asturias, en cada uno de los entornos disponibles: desarrollo (facilitado por el adjudicatario), integración, consolidación y producción.

Documentación: La documentación mínima que se debe presentar es la que indican las metodologías de Gestión y Desarrollo escogidas para el proyecto, en general la indicada por la Metodología de Gestión de Proyectos Informáticos y la Metodología de Desarrollo de Proyectos Informáticos del Principado de Asturias. Además, deberán seguirse las especificaciones para la documentación de pruebas y operación del Principado de Asturias, basadas en la metodología ITIL. La empresa deberá elaborar y entregar los planes de pruebas y los documentos de cada operación.

La empresa será responsable de actualizar convenientemente la documentación en la herramienta empleada para el desarrollo, de forma que sea posible seguir las modificaciones realizadas desde el nivel mayor de abstracción al más concreto.

Datos: La empresa será responsable de la creación de las bases de datos para pruebas, con datos suficientes para asegurar la correcta ejecución de cada uno de los planes de pruebas exigidos.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados y, en particular, los productos objeto del contrato serán propiedad del Principado de Asturias, a través del Servicio de Salud del Principado de Asturias, reservándose todas las facultades inherentes a este derecho, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que, de acuerdo con el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual aprobada por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, puedan corresponder al contratista en cuanto titular del derecho de propiedad intelectual.

3 ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se organizarán bajo la forma de un proyecto. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto. Cada persona tendrá una función específica y determinada dentro del equipo de proyecto. Se establecerán las siguientes figuras:

Jefe del Proyecto.

La empresa designará una persona como Jefe del Proyecto que asumirá las labores de interlocutor con el Responsable del contrato nombrado por el Servicio de Salud del Principado de Asturias.

Equipo de Trabajo.

El equipo de trabajo aportado por el adjudicatario deberá formar parte de un grupo de trabajo mixto en el que también participarán técnicos propios de la Consejería de



Sanidad y del SESPA, y de acuerdo con el mecanismo de comunicación que se acuerde y basándose en las definiciones establecidas en MEGEPA-2007 (metodología de desarrollo de las aplicaciones informáticas del Principado de Asturias, elaborada en el año 2007, actualmente en la página Web del Principado de Asturias)

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos realizados corresponde al Responsable del contrato designado por el Servicio de Salud del Principado de Asturias, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de 15 días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

La incorporación adicional de nuevos recursos al equipo de trabajo habrá de solicitarse con un preaviso de 15 días. En el caso de tratarse de personas no incluidas en la oferta, la autorización por parte del Servicio de Salud del Principado de Asturias requerirá de las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial.

Cualquier sustitución de personal por causas no imputables al Servicio de Salud del Principado de Asturias deberá ser comunicada al Responsable del contrato de la misma con al menos 15 días de antelación. La baja laboral de cualquier componente del equipo de trabajo deberá ser cubierta por otro de perfil similar.

El equipo de trabajo que se incorporará, según el plan de incorporación expresado en el programa de trabajo tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos y deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que hace necesario el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación funcional y/o técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Responsable del contrato designado por el Servicio de Salud del Principado de Asturias.

4 CONTROL Y SEGUIMIENTO TÉCNICO

El personal del Servicio de Salud, sólo o en colaboración con otras unidades técnicas de la Administración del Servicio de Salud o de la Consejería de Sanidad, realizará el seguimiento y control de las actividades desempeñadas por el equipo de mantenimiento del sistema, entre las que se cuentan las siguientes funciones:

Asegurar la Gestión del Conocimiento del Sistema en todas las áreas involucradas en la prestación del servicio mediante:

- a) Recopilación de conocimiento.
- b) Catalogación y automatización.
- c) Reutilización del conocimiento.
- d) Herramientas de gestión del conocimiento.



Gestión de la Demanda: Se deberá supervisar la gestión de la demanda recibida y adaptarla a la capacidad del equipo de mantenimiento:

- a) Evolución del servicio, coordinación y ejecución de mejoras.
- b) Seguimiento y control de trabajos preventivos, así como de la calidad de los correctivos y evolutivos.
- c) Asegurar que las aplicaciones en producción y las previstas cubren los requerimientos funcionales de los usuarios del Principado de Asturias.
- d) Aprobar y priorizar las peticiones de evolutivos.
- e) Planificar los cambios a realizar y decidir sobre la implantación.
- f) Establecer prioridades entre las peticiones.
- g) Hacer el seguimiento de los evolutivos en marcha.

Mensualmente el proveedor remitirá un informe detallado de la situación de las incidencias y consultas abiertas, cerradas y pendientes (detallando tiempo y método de resolución).

Con objeto de realizar un seguimiento continuo de la situación de los servicios, existirá un Comité de Seguimiento del que formará parte un Jefe de Proyecto designado por la empresa adjudicataria, y que será el responsable de las actividades desarrolladas en el marco de este Pliego.

Se establecerán reuniones de seguimiento periódicas, del Comité de Seguimiento y del Comité de Dirección, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, el Responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o que no superasen los controles de calidad.

5 METODOLOGÍAS Y CALIDAD

Se seguirán las directrices metodológicas marcadas por la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Consejería de Economía y Empleo en cuanto a protocolos de actuación, guías, métodos y procedimientos. En general se observará, si procede:

Metodología de Gestión de Proyectos

La planificación, ejecución, seguimiento y control del proyecto se ajustará a la Metodología de Gestión de Proyectos Informáticos del Principado de Asturias MEGEPA-2007 conforme se ha definido en los apartados anteriores.

Metodología de Desarrollo de Proyectos

El análisis, diseño, construcción e implantación del sistema de información se ajustarán a lo contenido en la Metodología de desarrollo de aplicaciones informáticas MEDEPA-FW-PA del Principado de Asturias (se trata de una



metodología del Principado de Asturias en la que se utiliza el framework o banco de trabajo y Java como lenguaje de programación a la que se accede a través del portal del Principado de Asturias en el CGSI, de la que además existe una amplia información en google ú otros buscadores de la red,), tanto en relación a los procesos a llevar a cabo como a las técnicas a emplear.

Se seguirá MEDEPA-FW-PA en el ámbito de los desarrollos de servicios J2EE. Debe seguirse la Guía de Estilo para desarrollo de Aplicaciones Informáticas del Principado de Asturias y será además de aplicación la Guía de Aceptación de Aplicaciones J2EE.

Pruebas y operación

Una vez se haya concluido el desarrollo de cada tarea y se hayan realizado con éxito las pruebas unitarias, la empresa entregará el producto junto con los planes de pruebas correspondientes al Centro de Pruebas del Centro de Gestión de Servicios Informáticos (CGSI) del Principado de Asturias. En este centro se realizarán, con la colaboración del personal de la empresa adjudicataria las pruebas del sistema. Si el producto no pasara las pruebas se devolverá para su corrección. Las pruebas se harán siguiendo la normativa de pruebas vigente en el Principado de Asturias. Durante la ejecución del proyecto podrán fijarse parámetros a medir como, entre otros, "tiempos de respuesta" considerados aceptables y el número de usuarios concurrentes para la realización de las pruebas.

De igual forma se seguirán las especificaciones vigentes en el Principado de Asturias para los documentos de operación y explotación. En estos ámbitos el Principado de Asturias sigue las directrices de la metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library) entendido como conjunto de conceptos y prácticas para la gestión, desarrollo y operaciones en general relacionadas con los servicios de tecnologías de la información, en los que se da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones TI (de gran difusión a través de la red).

La documentación sobre las metodologías aplicables puede conseguirse:

- MEGEPA 2007, MEDEPA-FW-PA, Guía de Estilo para desarrollo de Aplicaciones Informáticas del Principado de Asturias, la Guía de Aceptación de Aplicaciones J2EE y documentación sobre el Sistema de Gestión de Calidad del CGSI en el Principado de Asturias: bajo petición a la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sita en C/ Coronel Aranda, 2, 5ª planta, sector derecho.
- ITIL: En la página de Internet www.ogc.gov.uk

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto el Principado de Asturias establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, siempre en el marco de referencia del Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2000 del Centro de Gestión de Servicios Informáticos del Principado de Asturias, a través del cual se



gestionarán todas las actividades de servicio vinculadas a este pliego. El adjudicatario deberá acomodarse a los procedimientos establecidos en dicho Centro para la gestión de los servicios adjudicados por la Administración de Asturias a terceras partes.

6 GLOSARIO

A continuación se describen una serie de elementos que se citan en el presente documento, con el objetivo de clarificar las dudas que se puedan presentar al respecto, así como la forma en que puede conseguirse la documentación sobre las metodologías aplicables:

CGSI.- Centro de Gestión de Servicios Informáticos de la Administración del Principado de Asturias.

GESTLAB.- Sistema de Información de Laboratorio, de la empresa Cointec, implantado en el HUCA y HMN.

GestlabEXT.- Módulo de extracciones del Sistema de Información de Laboratorio, de la empresa Cointec, implantado en el HUCA y HMN.

iGestlab.- Módulo Web del Sistema de Información de Laboratorio, de la empresa Cointec, implantado por Indra en el HUCA y HMN.

ITIL.- Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (Information Technology Infrastructure Library). Más información en www.ogc.gov.uk

MEDEPA-FW-PA, MEGEPA-2007, MESISPA, METESPA.- Guías y especificaciones particulares para el desarrollo de sistemas de información, en el Principado de Asturias: se pueden obtener, bajo petición, en la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sita en la calle Coronel Aranda, 2, 5ª planta, sector derecho.

Mantenimiento.- “Toda actividad dedicada a conservar o restablecer una unidad funcional en un estado que le permita cumplir su función”. (ISO 14.02.01).

Mantenimiento Correctivo.- Es el “efectuado específicamente para remediar fallos existentes” (ISO 14.02.03).

Mantenimiento Adaptativo.- (de adaptar: Acomodar, ajustar una cosa a otra) es el que permite al equipo lógico y físico que interaccione adecuadamente con su entorno cambiante.

Mantenimiento Perfectivo.- (de perfeccionar: Mejorar una cosa o hacerla más perfecta) es el que permite al equipo lógico y físico realizar nuevas funciones o ejecutar mejor las ya existentes.

Tiempo de respuesta.- Tiempo transcurrido (en horas) entre la comunicación de la incidencia al contratista y el inicio de actuaciones por parte del mismo.

Tiempo máximo de reparación.- Tiempo desde que se ha comunicado la



incidencia y se inician actuaciones, hasta que el problema está resuelto y la unidad funcional está operativa de nuevo.

Soporte de primer nivel.- Soporte específico dedicado a la recepción de todas las incidencias y a la resolución de las de carácter no técnico relativos a funcionamiento u operación, a nivel usuario, de las aplicaciones objeto de soporte.

Soporte de segundo nivel.- Presta asistencia técnica y funcional especializada a todas los avisos no resueltos por el primer nivel de atención

Soporte de tercer nivel.- Formado por los proveedores de los sistemas (Hardware y Software), su principal función consiste en asegurar la resolución de incidencias complejas, canalizar las demandas funcionales y los posibles errores detectados.

En Oviedo, a 1 de Julio de 2019



Roberto Saiz Fernández.
Subdirector de Infraestructuras y Servicios Técnicos.



ANEXO 1

MODELO DE ACREDITACIÓN DE DISTRIBUIDOR AUTORIZADO

D/Dña., en representación
de(NOMBRE DEL
FABRICANTE)....., con domicilio en,
calle....., con NIF....., certifica que
.....(NOMBRE DE LA EMPRESA LICITADORA)
tiene la condición de distribuidor autorizado de (NOMBRE DEL FABRICANTE) y por tanto
está autorizado para la prestación del objeto de este contrato.

Lugar, fecha y firma del fabricante.

